

---

## Schulen ans Internet Merkblatt

### Merkblatt - Verhalten bei Störungen

---

Falls kein Internetzugang möglich ist, müssen folgende Schritte unternommen werden:

#### 1 Problem eingrenzen

- Strom- und Netzkabel intakt?
- Besteht das Problem auch von anderen Computern aus? (Möglicherweise funktioniert das Internet an einem anderen Computer. Versuch auch in einem anderen Zimmer und einem anderen Stockwerk durchzuführen).
- Funktioniert das hausinterne Netzwerk?

#### 2 Router Swisscom überprüfen

Leuchten folgende LED in der Frontansicht grün (Cisco 800 Series)?

- a) Erste Lampe links, Power ei
- b) Lampe in der Mitte (links von CD), ADSL-Verbindung
- c) Letzte Lampe rechts, Verbindung zum internen Netzwerk

Möglicherweise macht der Router Probleme. Ein Neustart nützt in den meisten Fällen:

1. Router ausschalten
2. ca. 20 Sekunden warten
3. Router wieder einschalten
4. Nach 2-3 Minuten muss CD leuchten. Leuchtet CD nicht ist ADSL unterbrochen

#### 3 Konfiguration der Computer überprüfen

- a) Netzwerkfunktion
- b) TCP/IP-Nummer
- c) Router-Adresse
- d) DNS-Einträge

#### 4 Weitere Massnahmen zur Diagnose gemäss separater Anleitung

([www.kibs.ch](http://www.kibs.ch)) download PDF "Massnahmen bei Störungen"

#### 5 Helpdesk SAI kontaktieren

Alle Anfragen müssen zwingend über den Helpdesk der Schulinformatik der PHBern erfolgen.

Der Helpdesk ist wie folgt erreichbar:

Montag bis Freitag, 08.30 bis 12.00 Uhr / nachmittags per E-Mail oder Combox

Telefon 031 309 22 90

E-Mail: [kontakt@kibs.ch](mailto:kontakt@kibs.ch)

Folgende Angaben bereithalten:

- a) Name der Schule und der Kontaktperson
- b) Erreichbarkeit (Zeitfenster, Handynummer)
- c) Router-Label (Angaben befinden sich auf dem Klebeetikett des Routers von Swisscom)
- d) Fehlerbeschreibung

Weitere Auskünfte: [www.kibs.ch](http://www.kibs.ch)